

Perkembangan usaha diwarnai berbagai macam persaingan disegala bidang termasuk pemasaran produk, tak terkecuali bisnis gadget yang sekarang ini lagi berkembang sangat pesat dan maju. Meningkatnya persaingan menuntut Android untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, berusaha memenuhi apa yang diharapkan dengan cara lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing, membuat citra yang baik di masyarakat, karena citra adalah variabel yang secara positif maupun negatif mempengaruhi aktivitas pemasaran. Penelitian ini akan dilakukan di UPN “Veteran” Yogyakarta khususnya mahasiswa manajemen, alasannya karena rata-rata mahasiswa manajemen selalu mengikuti perkembangan gadget khususnya Android. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pemilihan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis dalam penelitian ini adalah *path analysis* dengan menggunakan program SPSS. Penelitian ini mempunyai kesimpulan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Citra berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Citra berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Citra berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas produk, citra, loyalitas dan kepuasan pelanggan.